

## Руководство для клиентов FMO

### ***Что такое независимый механизм рассмотрения жалоб?***

FMO финансирует предпринимателей из развивающихся стран, так как мы считаем, что процветающий частный сектор способствует экономическому и социальному прогрессу. Для достижения устойчивого роста и постоянного повышения уровня жизни людей мы стремимся применять высокие международно признанные стандарты как к нашей деятельности, так и к деятельности наших клиентов.

Совместно с Deutsche Investitions- und Entwicklungsgesellschaft (DEG), организация FMO разработала [Независимый механизм рассмотрения жалоб](#) («Механизм»), чтобы предоставить затронутым сторонам (например, местным сообществам или отдельным лицам), которые считают, что финансируемые FMO операции оказали на них отрицательное влияние, возможность задать этот вопрос FMO.

Организация FMO создало Бюро рассмотрения жалоб для администрирования и координации работы, связанной с Механизмом рассмотрения жалоб. Механизм рассмотрения жалоб также поддерживает Независимая экспертная группа («Группа»), которая принимает решения о приемлемости жалоб и осуществляет все последующие процессы. В состав Группы входят три международных специалиста, обладающие знаниями и опытом в области посредничества, социальных и экологических вопросах, а также применении механизмов рассмотрения жалоб.

### ***О чем может быть жалоба?***

Жалоба может касаться:

- нарушения прав, отрицательных экологических, социальных и корпоративных последствий для подающего жалобу лица, связанных с финансируемой FMO деятельностью;
- несоблюдения FMO собственных политик, основанных на международных стандартах и общедоступных на веб-сайте FMO.

Независимый механизм рассмотрения жалоб не включает расследование следующих жалоб:

- жалобы с целью получения конкурентного экономического преимущества или чрезмерные, повторяющиеся (т. е. касающиеся одного вопроса), несерьезные или злонамеренные по своей сути жалобы;
- анонимные жалобы. Тем не менее, без нарушения закона, подающее жалобу лицо имеет право потребовать конфиденциального рассмотрения жалобы.

---

## ***Что произойдет, если будет подана жалоба на деятельность моего учреждения?***

Если местная сторона подает жалобу на деятельность вашего учреждения, жалоба будет направлена Группе, которая определит, является ли жалоба приемлемой в соответствии с условиями Механизма.

Если жалоба будет признана приемлемой, ваше учреждение будет уведомлено, и Группа проведет первоначальную оценку представленных в жалобе вопросов. Группа изучит документацию и поговорит с вашим учреждением, а также с другими заинтересованными сторонами, чтобы выяснить все мнения и опасения по этому вопросу. На основании этой оценки Группа определит, поддерживает ли **процесс разрешения споров** ваше учреждение, подающее жалобу лицо и другие заинтересованные стороны. Если одна из сторон не желает участвовать в процессе разрешения спора, Группа проведет **экспертизу соответствия нормативным требованиям**, чтобы определить, могла ли организация FMO допустить несоблюдение своих собственных политик и процедур. Независимый механизм рассмотрения жалоб предлагает гибкие условия проведения экспертизы соответствия нормативным требованиям после разрешения спора и наоборот.

## ***Какие действия должно выполнить мое учреждение в процессе разрешения спора?***

Целью процесса **разрешения спора** является достижение согласованного между сторонами решения относительно жалобы. Мы считаем, что совместная работа над решением относительно жалобы важна как для вашего учреждения, так и заинтересованных сторон. Такой опосредованный процесс имеет большой потенциал для открытия каналов связи с работниками, сообществами или другими затронутыми сторонами в области и помогает повысить уровень доверия. Это, в свою очередь, способствует разрешению существующих и потенциальных будущих конфликтов.

На первом этапе вашему учреждению будет предложено ответить на обвинения и предоставить актуальную информацию по указанной в жалобе проблеме, а также определить, существуют ли по мнению вашего учреждения реальные или очевидные возможности для решения возникшего спора. В таком случае может возникнуть необходимость в дальнейшем расследовании ситуации.

Если ваше учреждение и затронутые стороны готовы участвовать в процессе разрешения спора, Группа или назначенные ей специалисты будут работать с обеими сторонами, чтобы разработать подходящую для решения спорного (-ых) вопроса (-ов) процедуру. Такая процедура может включать обмен информацией, совместное установление фактов или дискуссии с целью поиска приемлемого для обеих сторон решения. Такое взаимодействие является конфиденциальным и максимально неофициальное, предоставляя возможность обсудить проблемы и узнать различные точки зрения.

Поскольку целью является достижение согласованного между сторонами решения, лицо, участвующее в данном процессе от имени вашей организации, должно иметь полномочия для заключения и исполнения достигнутого соглашения. В случае достижения соглашения могут потребоваться корректирующие действия. Такие

---

действия могут повлечь за собой изменения в политике или процессах вашей компании. В конце процесса Группа подготовит окончательный отчет о результатах.

В течение всего процесса Группа не будет занимать чью либо сторону в рамках конкретных обвинений, а также не будет обвинять какую-либо из сторон и не будет принимать решения об ответственности.

### ***Какие действия должно выполнить мое учреждение во время проведения экспертизы соответствия нормативным требованиям?***

**Экспертиза соответствия нормативным требованиям** оценивает, могла ли организация FMO нарушить принятые ей политики. Например, Группа может проанализировать, определила ли организация FMO все соответствующие аспекты для проведения комплексной проверки или контролирует ли FMO выполнение согласованных планов действий надлежащим образом. Экспертиза соответствия нормативным требованиям, в частности, включает оценку соблюдения FMO политики FMO.

Все политики FMO представлены на странице <https://www.fmo.nl/policies-and-position-statements> и основаны (кроме прочего) на соответствующих законах, принципах и руководящих указаниях, таких как Стандарты деятельности МФК, Принципы экватора, Руководящие принципы ООН в сфере бизнеса и прав человека и Руководящие принципы ОЭСР для многонациональных предприятий.

Во время проверки члены Группы свяжутся с вашим учреждением, чтобы получить информацию, необходимую для принятия решения. Для предоставления необходимой запрашиваемой информации, вашему учреждению может потребоваться дополнительное расследование по соответствующему вопросу. Если Группа сочтет необходимым выезд на место, мы попросим ваше учреждение о помощи в обеспечении контакта со всеми соответствующими сотрудниками вашей компании, а также свободного доступа в помещения вашей компании.

В своем итоговом отчете по экспертизе соответствия нормативным требованиям Группа может представить рекомендации о том, как FMO может усовершенствовать применение политик к существующим и будущим клиентам, которые могут применяться к операциям, в которых вы участвуете.

### ***Данный процесс подразумевает конкретные сроки?***

В начале процесса Группа обсудит временные рамки с вашим учреждением, подающим жалобу лицом и FMO. На основании оценки Группы, они предложат ориентировочные временные рамки для различных этапов процесса.

## ***У кого будет доступ к информации, предоставленной моим учреждением?***

Чтобы Группа могла работать с жалобой и оценить ситуацию, ваше учреждение попросит предоставить Группе любую имеющую отношение к жалобе документацию. Документация, собранная в процессе рассмотрения жалобы, будет считаться конфиденциальной и будет использована только для работы с жалобой.

FMO и Группа должны обеспечить, чтобы отчеты, подготовленные Группой, и обновления статуса жалобы, которые будут опубликованы на веб-сайте FMO, учитывали положения о конфиденциальности и защите персональных данных.

## ***Мое учреждение сможет комментировать документы до их публикации?***

На последнем этапе разрешения спора Группа готовит проект отчета о результатах процесса. Ваше учреждение, также как и все остальные участвующие в процессе стороны, получит проект отчета с комментариями по фактам и деликатным вопросам. После получения комментариев от всех сторон, Группа завершит подготовку отчета для публикации.

В случае проведения экспертизы соответствия нормативным требованиям FMO и/или DEG первыми получают проект отчета, учитывая, что именно реализация политики этих учреждений является объектом пристальным изучения. Затем обновленный проект отчета будет одновременно передан вашему учреждению и подающему жалобу лицу, чтобы вы могли проверить факты до того, как документ будет доработан и опубликован.

В рамках этих двух этапов у вашего учреждения будет 15 рабочих дней после получения проекта отчета для предоставления комментариев. Группа должна учесть полученные комментарии и представить окончательный отчет.

## ***Кто покрывает расходы?***

Расходы на работу Группы покрывает FMO. Однако вашей компании будет предложено выделить время для обсуждения и предоставить информацию членам Группы. Если жалоба потребует выезда на место, вашему учреждению может быть предложено принять Группу и оказать организационную поддержку (на месте).

## ***К кому я могу обратиться в случае возникновения вопросов?***

Если у вас возникнут дополнительные вопросы о Механизме рассмотрения жалоб FMO, обратитесь в Бюро рассмотрения жалоб FMO.

Бюро рассмотрения жалоб  
Nederlandse Financierings-Maatschappij voor Ontwikkelingslanden N.V.  
П/я 93060 2509 AB  
The Hague The  
Netherlands (Гаага,  
Нидерланды)

Эл. почта: [complaintsoffice@fmo.nl](mailto:complaintsoffice@fmo.nl)

---